

DOCUMENTO DE PROFUNDIZACIÓN

Gestión por procesos

Diagrama **de Ishikawa**

Diagrama de Ishikawa

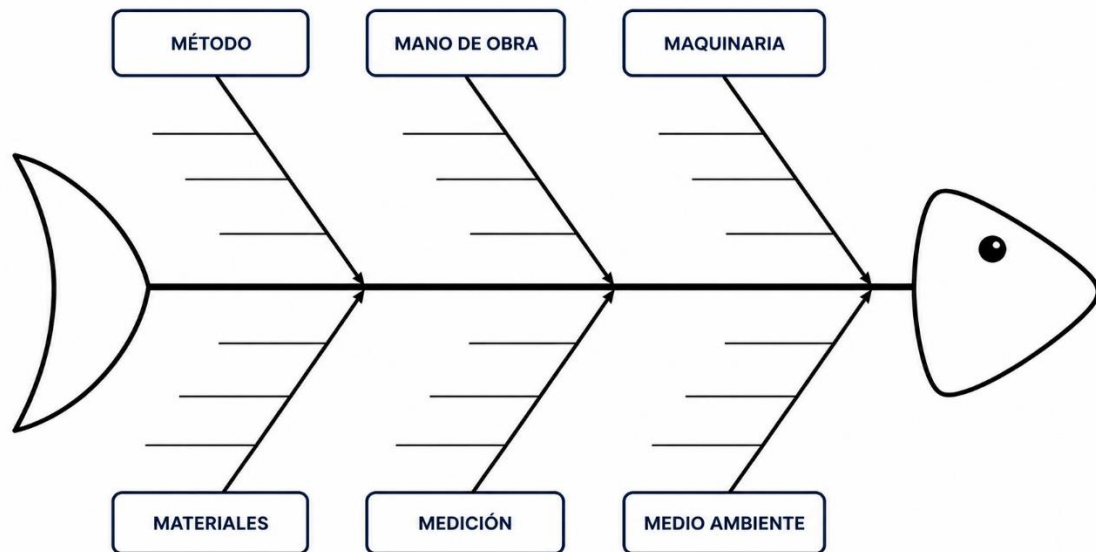
Introducción

El diagrama de Ishikawa es una herramienta de la calidad utilizada para analizar problemas de manera estructurada e identificar sus causas raíz. El creador fue Kaoru Ishikawa, ingeniero japonés experto en gestión de la calidad y uno de los principales impulsores del control de calidad en Japón.

El diagrama de Ishikawa o diagrama causa-efecto es una herramienta que permite identificar, organizar y analizar de manera visual las posibles causas de un problema, representándolo en forma de “espina de pescado”, donde el efecto se ubica en la cabeza y las causas se agrupan en categorías como método, mano de obra, maquinaria, materiales, medición y medio ambiente. Su propósito es facilitar el análisis de la causa raíz y apoyar la toma de decisiones orientadas a la mejora de procesos. Su método consiste en definir claramente el problema, identificar las causas mediante lluvia de ideas, clasificarlas en el diagrama y profundizar en subcausas hasta determinar aquellas que generan el problema. De esta manera, la herramienta funciona como un mapa visual que permite comprender la relación entre causas y efecto, identificar las más críticas o recurrentes y enfocar los esfuerzos de mejora en ellas, promoviendo el trabajo en equipo, el análisis estructurado y la eliminación efectiva de las causas raíz.

Figura 1

Diagrama de Ishikawa



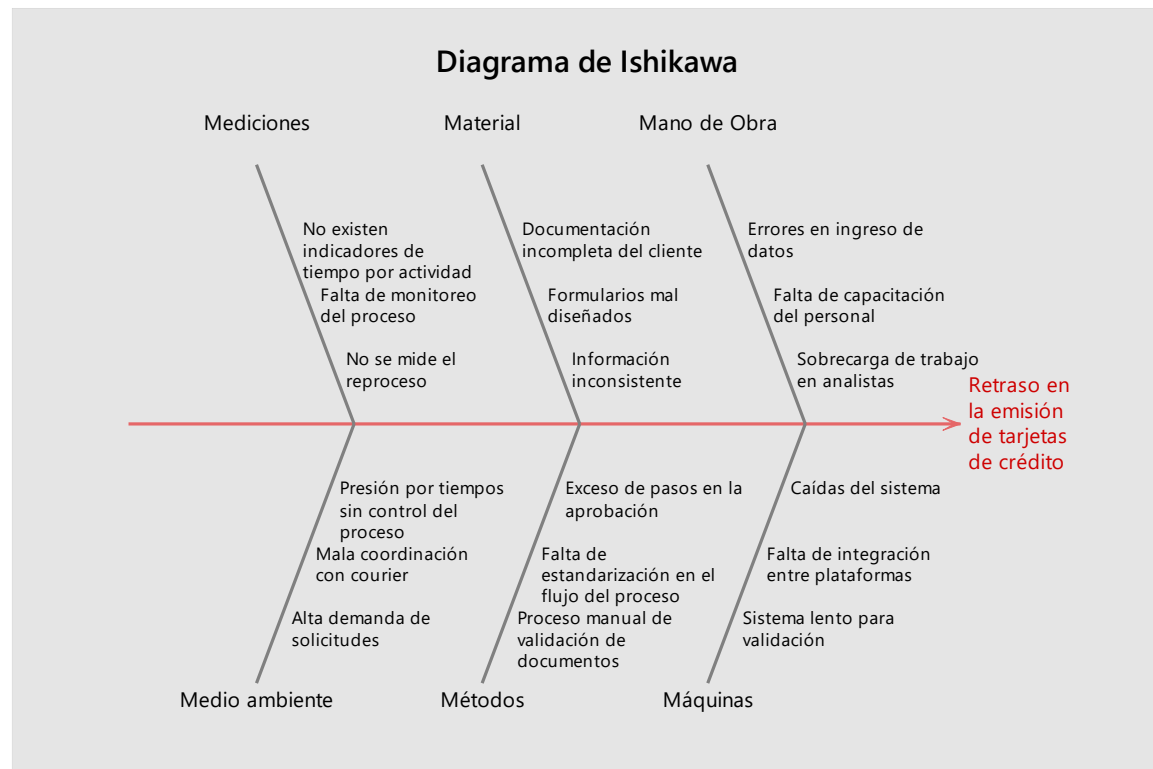
Elaborador por: Kaoru Ishikawa, Adaptado de Chat GPT

Ejemplo:

Para aplicar el diagrama de Ishikawa de manera práctica, se retoma el caso del banco FinanciaPlus, el cual presenta demoras en el proceso de emisión de tarjetas de crédito. Este problema afecta directamente la satisfacción del cliente y el desempeño del proceso, por lo que resulta necesario analizar sus causas de forma estructurada. A partir de la información previamente identificada, se utilizará esta herramienta para descomponer el problema en sus posibles causas, organizarlas por categorías y facilitar la identificación de las causas raíz que generan el retraso.

Figura 2

Diagrama de Ishikawa



Elaborado por, Natalia Montalvo

El análisis del proceso de emisión de tarjetas de crédito en el banco evidencia que los retrasos no responden a una única causa, sino a un conjunto de factores relacionados con el método, la tecnología, el personal y la gestión del proceso. La aplicación del diagrama de Ishikawa permite identificar y organizar estas causas de manera estructurada, facilitando la detección de las causas raíz y priorizando las acciones de mejora. De esta forma, el banco puede enfocar sus esfuerzos en optimizar sus procesos, reducir tiempos, minimizar errores y mejorar la experiencia del cliente, logrando una operación más eficiente y controlada.